

Più competitività con gli ERP di 2a generazione

Le cause dell'attuale crisi non nascono dal mondo imprenditoriale, ma è pur vero che se e alla congiuntura attuale e alla carenza cronica di infrastrutture pubbliche si aggiunge un po' di arretratezza organizzativa possiamo capire i motivi per cui le nostre imprese non riescono a competere sui mercati. Per aumentare la competitività dobbiamo quindi spingere con forza, oltre che sull'innovazione dei prodotti e delle politiche commerciali, anche sul rinnovamento delle tecnologie che stanno alla base dell'organizzazione dell'impresa. Per aumentare la redditività non è più sufficiente acquistare il lavoro e le materie prime al minor prezzo, ma diventa necessario migliorare tutti i processi operativi interni ed esterni all'azienda. Il flusso dei materiali e delle informazioni deve essere un "flusso continuo" e i processi decisionali devono essere rapidi e coordinati. Tutto questo può oggi essere fatto più agevolmente se si utilizza una "spina dorsale informatica" completamente integrata e tecnologicamente avanzata. Se questa "spina dorsale" è costituita



da un ERP (*Enterprise Resource Planning*), ossia un software che raccoglie in un unico sistema di gestione tutti i principali flussi organizzativi aziendali (commerciali, acquisti, magazzini, progettazione, produzione, controlli qualità, servizi di assistenza e post-vendita, amministrazione, gestione finanziaria, controllo di gestione, ecc.), e se in particolare è un ERP di 2a generazione (ERP2), capace di controllare in modo integrato anche tutti i processi operativi "esterni", l'incremento di efficienza può raggiungere anche punte del 60%.

Ma quali sono oggi gli obiettivi e i vantaggi concreti che l'adozione di un ERP2 può consentire di raggiungere?

Migliorare il marketing e le attività commerciali

Molti imprenditori sono oggi consapevoli della necessità di un buon CRM (Customer Relationship Management). Se il CRM è integrato all'interno dell'ERP e interagisce con il marketing, le funzioni commerciali, e con i relativi portali web destinati alle forze di vendita e di assistenza, i vantaggi che ne derivano, a cominciare da una migliore profilatura dei clienti e delle loro esigenze, sono notevoli. Un ulteriore miglioramento si ottiene adottando la telefonia IP integrata con l'ERP mediante un VOIP Desk, che consente la visualizzazione immediata delle informazioni relative al chiamante e il monitoraggio continuo di tutti i rapporti con il cliente.

Velocizzare le forniture, la logistica e ottimizzare le scorte

Nei periodi di grande incertezza è indispensabile adottare un portale fornitori per ridurre sia il lead time sia la difettosità sui materiali acquistati; l'ufficio acquisti è così operativo "24 ore su 24" e rende disponibili richieste di preventivi, ordini, dati tecnici, nonché le etichette con i barcode che il fornitore stesso può stampare e apporre sulle merci lavorate. Ricevere le merci e

ICT, motore per l'innovazione

rubrica a cura di RetelICT

gestire il magazzino tramite lettura dei Bar-Code (tecnologia oggi alla portata di tutti), oltre ad agevolare la tracciabilità, permette di abbattere tempi di consegna ed eliminare errori di ricezione e spedizione. La maggiore velocità nelle forniture consente inoltre di applicare le logiche "PULL" e ridurre l'immobilizzo finanziario dovuto alle sovrascorte.

Risparmiare nei processi produttivi e incrementare i servizi post-vendita

Nei momenti di "credit crunch" per le imprese manifatturiere è fondamentale utilizzare anche un MRP II (Manufacturing Resource Planning) a "ciclo chiuso" per saturare gli impianti e fare arrivare il materiale solo nel momento in cui può essere lavorato; questo consente risparmi finanziari e logistici che in precedenza venivano erroneamente sottovalutati. Anche la maggiore efficienza nei servizi "post vendita" contribuisce a creare "margin" e migliora il livello di servizio ai clienti: un apposito "portale web Servizi", oltre a gestire "ticket", tracciabilità, stati di avanzamento e calendari grafici per l'assistenza, consente ai tecnici da qualsiasi parte del mondo di visionare le azioni necessarie per risolvere problemi e gli eventuali ricambi consigliati, ecc. Tutto diventa ancora più efficiente se è possibile lavorare con un'unica base dati utilizzabile contemporaneamente in diverse lingue (ERP multilingua).

Controllare tutti i processi aziendali

Un sistema ERP integrato che contiene funzioni di Contabilità Analitica è in generale la massima garanzia per poter disporre in modo semplice e immediato di statistiche e dati di sintesi. Un



sistema di Work Flow che controlla i flussi delle informazioni e le attività dei processi, oltre ad essere requisito indispensabile per ottenere le varie "certificazioni", contribuisce poi a migliorare l'efficienza dei flussi organizzativi più complessi e dei servizi più critici.

I sistemi ERP di ultima generazione favoriscono quindi l'evoluzione dell'impresa verso modelli di maggiore efficienza ed economicità operativa; da questi elementi concreti deriva sempre un forte contributo all'incremento della competitività.

Stefano Frascari
Centro Software srl

© RIPRODUZIONE RISERVATA